

## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TURISMO

**12909**

*Resolución del vicepresidente i consejero de Innovación, Investigación y Turismo de 11 de noviembre de 2016 por la cual se actualizan las tarifas de servicios de Call Center y de nuevos servicios de banda ancha para la ejecución de los encargos de gestión que hagan a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y el resto de poderes adjudicadores*

#### Hechos

Único. En fecha 11 de noviembre de 2016 la Fundación Balear de Innovación y Tecnología presenta ante la Vicepresidencia y Consejería de Innovación, Investigación y Turismo la documentación justificativa de la actualización de tarifas de servicios de Call Center y de nuevos servicios de banda ancha que se proponen para la ejecución de los encargos que hagan a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y el resto de poderes adjudicadores.

#### Fundamentos de derecho

1. El Texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y, en particular, los artículos 4.1 n y 24.6 del Texto refundido mencionado.
2. El Decreto 147/2000, de 10 de noviembre, sobre contratación de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y, en particular, el artículo 9 del Decreto mencionado.
3. Los Estatutos de la Fundación Balear de Innovación y Tecnología, autorizados por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de julio de 2013 y, en particular, el artículo 4 de este Estatuto.

Por todo esto, dicto la siguiente

#### Resolución

1. Aprobar la actualización de tarifas de servicios de Call Center y de nuevos servicios de banda ancha aplicables a los encargos que hagan a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y el resto de poderes adjudicadores, según los siguientes puntos:
  - a. Las tarifas mencionadas, aprobadas por el Patronato de la Fundación el 11 de noviembre de 2016, que incluyen todos los costes directos e indirectas imputables al encargo de gestión, y a las cuales habrá que añadir, si procede, el impuesto sobre el valor añadido vigente, se tienen que aplicar en función del tipo de servicio y de las unidades contratadas que se asignen a la ejecución de los encargos en los términos que se indican en el anexo de esta resolución.
  - b. En los casos en que para gestionar o ejecutar mejor los encargos se exija o se haga recomendable la subcontratación de actividades a terceras personas, las tarifas que tenga que percibir la Fundación Balear de Innovación y Tecnología por razón del encargo se tienen que incrementar por un importe inherente al coste que tiene que atender la Fundación por razón de la subcontratación de la actividad y/o bienes y servicios.
  - c. Sin perjuicio de estas tarifas de aplicación general, se pueden aprobar tarifas específicas por los encargos que lo requieren por consideración a sus particularidades, por medio de otra resolución del consejero de Economía y Competitividad.
2. Notificar esta Resolución a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología.
3. Publicar esta Resolución en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.





Palma, 11 de noviembre de 2016

El vicepresidente y consejero de Innovación, Investigación y Turismo  
Gabriel Barceló i Milta

**ANEXO**

**ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS DE SERVICIOS DE CALL CENTER Y DE NUEVOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS DE GESTIÓN**

<i>COSTE UNITARIO POR PERFIL (CALL CENTER)</i>							
		Coste Emp Promedio	Horas anuales	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
JEFE/A DE ÀREA		62.079,72 €	1.521,00	40,82	3,65	6,12 €	50,59 €
REPBLE.SERVICIOS		29.358,55 €	1.261,00	23,28	2,08	3,49 €	28,85 €
COORDINADOR/A		25.135,80 €	1.261,00	19,93	1,78	2,99 €	24,70 €
SUPERVISOR/A		24.562,57 €	1.211,00	20,28	1,81	3,04 €	25,13 €
GESTOR/A TELEFÓNICO/A		20.608,28 €	1.177,00	17,51	1,57	2,63 €	21,71 €
TELEOPERADOR/A		14.582,92 €	952,00	15,32	1,37	2,30 €	18,99 €
					% coste indirecto general		15%
(*) En el caso de campañas para servicios de llamadas salientes se añadirá un coste adicional por hora de conexión de 5,73 €/hora							
(*) En el caso de campañas de IVR se añadirá un coste adicional por canal de 227,72 €/mes							

<i>COSTE UNITARIO POR SERVICIO (CALL CENTER)</i>							
	%	Coste	Horas	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
<b>HORAS CONEXIÓN MULTISERVICIO :</b>		348.917,27	10.358,00	33,69	3,13	5,05 €	41,87 €
JEFE/A DE ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPBLE.SERVICIOS	80%	46.973,68 €					
SUPERVISOR/A	60%	44.212,62 €					
GESTOR/A TELEFÓNICO/A	100%	226.691,11 €			% coste indirecto general		15%

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/145/965173





	%	Coste	Horas	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
<b>HORAS CONEXIÓN TELEOPERACIÓN :</b>		<b>1.116.661,52</b>	<b>45.590,00</b>	<b>24,49</b>	<b>2,43</b>	<b>3,67 €</b>	<b>30,59 €</b>
JEFE/A DE ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPBLE.SERVICIOS	20%	11.743,42 €					
COORDINADOR/A	100%	125.679,00 €					
SUPERVISOR/A	40%	29.475,08 €					
TELEOPERADOR/A	100%	918.724,16 €			<i>% coste indirecto general</i>	<b>15%</b>	
(*) En el caso de campañas para servicios de llamadas salientes se añadirá un coste adicional por hora de conexión de <b>5,73 €/hora</b>							
(*) En el caso de campañas de IVR se añadirá un coste adicional por canal de <b>227,72 €/mes</b>							

<b>NUEVOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA</b>				
	Coste directo	Unidad de coste	Coste indirecto general	Coste tarifa
<b>Cuotas de alta:</b>				
Circuito 1G Molina- ParcBIT	2.124,14 €	Unidad	318,62	<b>2.442,76 €</b>
Circuito 10G Molina- ParcBit	4.248,50 €	Unidad	637,28	<b>4.885,78 €</b>
<b>Cuotas periódicas:</b>				
Circuito 1G Molina- ParcBIT	1.903,57 €	Mensual	285,54	<b>2.189,11 €</b>
Circuito 10G Molina- Sant Pere	2.596,78 €	Mensual	389,52	<b>2.986,30 €</b>
Circuito 10G Molina- ParcBit	3.807,20 €	Mensual	571,08	<b>4.378,28 €</b>
Mantenimiento integral fibra	10,00 €	Mensual	1,50	<b>11,50 €</b>
Mantenimiento servicio NEBA FTTH (Todas las modalidades)	19,93 €	Mensual	2,99	<b>22,92 €</b>
			<i>% coste indirecto general:</i>	<b>15%</b>

